ग्राहकों की मुस्कान हमारी पहचान।

ANNUAL REPORT 2019 2020

वार्षिक रिपोर्ट

पंजाब नैशनल बैंक के प्रबन्ध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, बैंक के साथ अपना सफर शुरू करने पर स्वर्गीय श्री लाला लाजपत राय को पुष्पांजलि अर्पित करते हुए

Punjab National Bank MD & CEO Shri CH.S.S. Mallikarjuna Rao offering flowers to Late Shri Lala Lajpat Rai on starting his journey with the Bank

श्री सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव, प्रबन्ध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, डॉ आर. के. यदुवंशी, कार्यपालक निदेशक, तथा श्री अज्ञेय कुमार आजाद, कार्यपालक निदेशक, तिमाही वित्तीय परिणामों पर बैंक के प्रेस कांफ्रेंस के दौरान मीडिया को सम्बोधित करते हुए

Shri CH. S.S. Mallikarjuna Rao MD & CEO with Dr. R .K Yaduvanshi, ED and Shri Agyey Kr. Azad, ED, interacting with the media at the Bank's Press Conference on quarterly financial results.

सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव
प्रबन्ध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी
CH. S. S. Mallikarjuna Rao
Managing Director & Chief Executive Officer

प्रबंध निदेशक एवं सीईओ के डेस्क से
From the MD & CEO's Desk

प्रिय शेयरधारको,

मुझे वित्तीय वर्ष 2019–20 के लिए आपके बैंक की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए और वर्ष के दौरान बैंक के कार्य निष्पादन और विभिन्न नवोन्मेषी पहल को आपसे साझा करते हुए हर्ष हो रहा है। वित्तीय वर्ष 2019–20 की शुरुआत पिछले वित्तीय वर्ष की प्रतिकूलताओं को पीछे छोड़कर "लाभप्रदता और मूल्य–सृजन वर्ष" के व्यापक लक्ष्य से हुई। 125 वर्षों के बैंकिंग अनुभव, लचीलापन और आंतरिक शक्ति की बदौलत बैंक ने वर्ष के दौरान अपनी विकास गाथा जारी रखी। मुझे आपको यह बताते हुए खुशी हो रही है कि वृहद–आर्थिक परिस्थितियों की चुनौती के बावजूद, बैंक के कारोबार में सुधार हुआ है और मूल परिचालन लाभप्रद बने हुए हैं। वास्तव में, आपका बैंक दो वित्तीय वर्षों के अंतराल के बाद लाभप्रदता की ओर लौट आया। पूंजीकरण को मजबूत किया गया और आस्ति की गुणवत्ता में स्पष्ट सुधार हुआ।

मैं, भारत के दूसरे सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक का एक अभिन्न अंग होने पर, आप सभी को बधाई भी देता हूं। पंजाब नैशनल बैंक में ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स और युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया के समामेलन ने पीएनबी और भारतीय बैंकिंग क्षेत्र के इतिहास में एक महत्वपूर्ण क्षण को रेखांकित किया। शानदार विरासतों के साथ तीनों बैंकों का विलय हमें आपको बेहतर सेवा प्रदान करने और विकास की दिशा में "श्रेष्ठता के लिए साथ"को लेकर आगे बढ़ने का अवसर देता है।

फिलहाल, दुनिया एक अभूतपूर्व संकट के बीच है, जब कोविड–19 महामारी ने लाखों लोगों के जीवन तथा आर्थिक विकास को खतरे में डाल दिया है और भविष्य के दृष्टिकोण के बारे में अनिश्चितता का गुबार पैदा कर दिया है। ये परीक्षा की घड़ियाँ हैं; लेकिन मैं अपने सभी कर्मचारियों का अत्यंत आभारी हूं, जो पर्याप्त सावधानी बरतते हुए हमारे ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। मैं, इस अवसर पर हमारे सभी हितधारकों को, बैंक में उनके अप्रतिम विश्वास के लिए, तहे दिल से धन्यवाद देना चाहता हूं।

Dear Shareholders,

It is my pleasure to place before you the Annual Report of your Bank for the Financial Year 2019-20 and share Bank's performance and initiatives during the year. The financial year 2019-20 started with an overarching goal towards "Year of Profitability and Creating value", leaving the adversities of the previous Financial Year behind. Backed by its 125 years banking experience, resilience and intrinsic strengths, Bank continued its growth story during the year. I am happy to inform you that despite challenging macro-economic conditions, Bank's business improved and core operations have remained profitable. Indeed, your Bank returned to profitability after a gap of two financial years. While the capitalization was strengthened, there was noticeable improvement in the asset quality.

I also congratulate all of you on being an integral part of India's second largest Public Sector Bank. The amalgamation of Oriental Bank of Commerce and United Bank of India into Punjab National Bank, marked an epochal moment in the annals of PNB and the Indian Banking sector. The fusion of the three Banks with illustrious legacies gives us an opportunity to serve you better and march towards progress by being "Together for Better".

Currently, the world is in midst of an unprecedented crisis, when the COVID-19 pandemic threatens millions of lives, economic growth and has created an air of uncertainty regarding the future outlook. These are testing times, but I am deeply grateful to all our employees who are providing uninterrupted services to our customers after taking adequate precautions. I would also take this opportunity to wholeheartedly thank all our stakeholders for their unequivocal trust in the Bank.

आर्थिक अवलोकन

वैश्विक अर्थव्यवस्था

दुनिया भर के अधिकांश देशों के लिए, यह वित्तीय वर्ष कोरोना महामारी, जो दुनिया के कई देशों में फैल गई, की एक विराट समस्या के साथ समाप्त हुआ। इस घटना से त्रस्त दुनिया कई दशकों की सबसे गहन वैश्विक मंदी का अनुभव करने की कगार पर है। यह राजकोषीय और मौद्रिक नीति समर्थन के साथ मंदी का मुकाबला करने के लिए सरकारों के असाधारण प्रयासों के बावजूद है। हालिया विश्व बैंक ग्लोबल इकोनॉमिक प्रॉस्पेक्ट्स के द्वारा 2020 में ग्लोबल जीडीपी में 5.2% की कमी का अनुमान लगाया गया है। अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) ने अप्रैल, 2020 के वर्ल्ड इकोनॉमिक आउटलुक (डब्ल्यूईओ) में वैश्विक आउटपुट में 3% की तीव्र गिरावट का अनुमान लगाया है । उभरते हुए बाजार और विकासशील अर्थव्यवस्थाओं के 2.5% की तुलना में उन्नत देशों के आउटपुट में 7% तक संकुचन होने का अनुमान है (विश्व बैंक)। पूरे क्षेत्र में आर्थिक विकास में गिरावट घरेलू मांग और आपूर्ति, व्यापार और वित्त के लिए गंभीर अवरोधों से प्रभावित होगी। वैश्विक स्तर पर लॉकडाउन में आपूर्तिगत व्यवधानों के कारण देशों के निर्माण और सेवाओं के प्रमुख सूचकांक में रिकॉर्ड गिरावट देखी गई। वैश्विक ऊर्जा की कीमतों में तेजी आई, अमेरिकी बेरोजगारी दर दोहरे अंकों में उछली, यूरो जोन में उपभोक्ता विश्वास डगमगाया और यूके खुदरा खर्च में गिरावट आई; और साथ ही, मांग संबंधी संकट की शुरुआत भी दिखी। मांग संबंधी यह आघात वस्तु निर्यातक देशों को जोर से लगा, क्योंकि उनकी मुद्राओं में अपेक्षाकृत काफी तेजी से गिरावट आई। महामारी और इसे नियंत्रित करने के प्रयासों से तेल की मांग में अभूतपूर्व गिरावट आई और तेल की कीमतें औंधे मुह गिरी। यद्यपि कृषि बाजारों में वैश्विक स्तर पर अच्छी आपूर्ति हुई, तथापि व्यापार संबंधी प्रतिबंध और आपूर्ति श्रृंखला के व्यवधान अभी भी कुछ स्थानों पर खाद्य सुरक्षा के मुद्दे खड़े कर सकते हैं।

विश्व बैंक की रिपोर्ट के अनुसार, अधोगामी परिदृश्य के कारण 2020 में वैश्विक अर्थव्यवस्था में 8% तक की कमी आ सकती है और इसके बाद 2021 में स्थिति में धीमा सुधार होगा । ऊर्ध्वगामी परिदृश्य में 2020 की दूसरी छमाही में प्रतिकूल वैश्विक दशाओं में सुधार होने और व्यापक वित्तीय संकटों से बचाव के अनुमान के साथ, विश्व बैंक ने 2021 में वैश्विक विकास में 4.2% तक के मामूली सुधार की परिकल्पना की है।

विस्तृत परिदृश्य में, कम निवेश, मानव पूंजी में कमी, वैश्विक व्यापार के विखंडन और आपूर्ति लिंकेज के अवरोध से, गहरी मंदी का स्थायी प्रभाव रहने की संभावना है। इससे विकास के लक्ष्यों की दिशा में हुई वर्षों की प्रगति को विपरीत दिशा में मोड़ने और लाखों लोगों को अत्यधिक गरीबी में वापस ढकेलने की आशंका है। यह संकट महामारी की प्रकृति और आर्थिक दुष्परिणामों को कम करने, गरीब लोगों के सरंक्षण और स्थायी बहाली के उपाय करने के लिए तत्काल कार्रवाई की आवश्यकता पर प्रकाश डालता है।

भारतीय अर्थव्यवस्था

भारतीय अर्थव्यवस्था ने 2019–20 की तीसरी तिमाही के अंत तक उपभोग और निवेश में बढ़ोतरी के स्पष्ट संकेतों के साथ पुनः गति पकड़ना शुरू कर दिया था। फरवरी 2020 में उपभोक्ता–भावना के पुनः प्रवर्तन के संकेत के साथ औद्योगिक उत्पादन सूचकांक, कोर उद्योग के सूचकांक और वस्तु निर्यात में पुनः सकारात्मक वृद्धि होने से

Economic Overview

The Global Economy

For most countries across the world, the financial year ended on a grim note with the Corona pandemic, spreading to several countries across the globe. Triggered by the event, the world is set to experience the deepest global recession in decades. This is despite the extraordinary efforts of Governments to counter the downturn with fiscal and monetary policy support. The recent World Bank Global Economic Prospects, forecasts a 5.2% contraction in global GDP in 2020. International Monetary Fund (IMF) World Economic Outlook (WEO) of April, 2020 projects a sharper contraction in the world output at 3%. Output of advanced countries to contract more at 7% than those of emerging market and developing economies at 2.5% (World Bank). Declines in economic growth across region will be driven by severe disruptions to domestic demand and supply, trade and finance. The global lockdown saw major indices of manufacturing and services across countries declining to record lows on the back of supply-side disruptions. Global energy prices plunged, US unemployment rates surged to double digits, Euro zone consumer confidence and UK retail spending fell, signalling the onset of a demand crisis as well. This demand shock weighed heavily on commodity exporter countries as their currencies depreciated relatively more sharply. The pandemic and efforts to contain it have triggered an unprecedented collapse in oil demand and a crash in oil prices. While agriculture markets are well supplied globally, trade restrictions and supply chain disruptions could yet raise food security issues in some places.

The downside scenario could lead the global economy to shrink by as much as 8% in 2020, followed by a sluggish recovery in 2021, according to the World Bank Report. In an upside scenario, with an assumption of easing of adverse global spill overs during the second half of 2020 and avoidance of widespread financial crises, World Bank envisions global growth reviving modestly to 4.2% in 2021.

Over the longer horizon, the deep recessions are expected to leave lasting impact through lower investment, erosion of human capital, fragmentation of global trade and supply linkages. This is expected to reverse years of progress toward development goals and drive millions of people back into extreme poverty. The crisis highlights the need for urgent action to cushion the pandemic's health and economic consequences, protect vulnerable populations, and set the stage for a lasting recovery.

The Indian Economy

Indian economy had begun to regain momentum with clear signs of uptick in consumption and investment towards the end of Q3 2019-20. Green shoots had appeared with Index of Industrial Production, Index of Core Industries and merchandize exports rebounding

अर्थव्यवस्था बहाल होने लगी थी। यह कोविड–19 के फैलने से रुक गई थी और इस कारण सरकार को मार्च 2020 के अंत में देश व्यापी लॉकडाउन को लागू करने के लिए मजबूर होना पड़ा। इससे भारत का विकास–चक्र लगभग रुक गया ।

वैसे भी, घरेलू अर्थव्यवस्था, पहले से ही वैश्विक विकास में सुस्ती, अन्तर्राष्ट्रीय कच्चे तेल की कीमत की अस्थिरता व मांग में कमी और निजी निवेश में सुस्ती के कारण, संकट में थी। वित्तीय वर्ष '20 के लिए सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) की वृद्धि वित्त वर्ष 19 के 6.1% से गिरकर ग्यारह साल के निचले स्तर यानी 4.2% तक धीमी हो गई है। वित्तीय वर्ष '20 की चौथी तिमाही के लिए वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) की वृद्धि दर 3.1% थी, जबकि वित्तीय वर्ष '20 की तीसरी तिमाही में यह वृद्धि 4.7% और वित्तीय वर्ष '19 की चौथी तिमाही में 5.7% वृद्धि थी।

सरकारी व्यय के समर्थन से अर्थव्यवस्था को सहायता मिलती रही। सरकार का कुल उपभोग व्यय वित्तीय वर्ष 2019 की चौथी तिमाही में 14.4% बढ़ने के बाद इसमें वित्तीय वर्ष 2020 की चौथी तिमाही में 13.6% की वृद्धि हुई। जैसा कि लॉकडाउन जारी है, अप्रैल 2020 में विनिर्माण और सेवा गतिविधियों में ठहराव आ गया, जिसके परिणामस्वरूप आपूर्ति में अवरोध हुआ और मांग में अभूतपूर्व गिरावट आई फलस्वरूप पीएमआई सूचकांक लुढ़क गया। हालांकि, कृषि और संबद्ध गतिविधियों ने निरंतर लचीलापन दिखाया, जो कि चावल और गेहूं की अच्छी पैदावार और मजबूत बफर स्टॉक की वजह से है। 2020–21 के लिए अच्छी बारिश की भविष्यवाणी कृषि क्षेत्र के लिए शुभ संकेत है। समग्र मुद्रास्फीति परिदृश्य आर्थिक निष्क्रियता के साथ धीमा बना हुआ है, जो मूल्य दबावों में व्यापक–आधारित कमी की ओर बढ़ रहा है।

आरबीआई ने संकेत दिया है कि 2020–21 में जीडीपी वृद्धि ऋणात्मक रहने का अनुमान है क्योंकि भारत मांग में भारी गिरावट देख रहा है। वित्तीय वर्ष 21 के लिए विभिन्न एजेंसियों ने पहले ही अपने पूर्वानुमानों को कम कर दिया है; कुछ ने मंदी की संभावना के बारे में भी चेतावनी दी है। जबकि विश्व बैंक ने अनुमान लगाया है कि भारत का सकल घरेलू उत्पाद वित्तीय वर्ष 2020–21 में 3.2% तक सिमट जाएगा, आईएमएफ ने 2020–21 में इसकी संभावित वृद्धि को घटाकर 1.9% तक रखा है।

लॉकडाउन में छूट के साथ आपूर्ति प्रणाली के बहाल होने की संभावना है, लेकिन मांग को कोविड पूर्व स्तर तक आने में काफी समय लगेगा। भविष्य में, पूर्ण बंदी की वजह से निजी उपभोग वृद्धि में गिरावट, मजदूरों के प्रवास और कमजोर उपभोग मांग के कारण निवेश की मांग में कमी होने से, वित्तीय वर्ष 2020–21 में सरकारी व्यय फिर से विकास का इंजन होगा। बहरहाल, निजी खपत में कमी के कारण कुल खपत में गिरावट होने की संभावना है। इस अनिश्चित माहौल में निवेश की मांग के बुरी तरह प्रभावित होने की संभावना है और निकट भविष्य में आर्थिक गतिविधियों पर अंकुश लग सकता है। वर्ष की शुरुआत से ही मौद्रिक नीति में काफी सुधार किए गए और सरकार की ओर से हाल में घोषित ₹ 20 लाख करोड़ का पुनरुद्धार पैकेज सकल मांग के नुकसान को कम करने में सहायक होगा।

बैंकिंग क्षेत्र में विकास

सकारात्मक रूप से 2018–19 के दौरान सात वर्षों के अंतराल के बाद अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की संपत्ति की गुणवत्ता में आमूलचूल

with positive growth in February 2020 along with signs of revival in consumer sentiment. This was halted by the COVID-19 spread that compelled the Government to enforce a country-wide lockdown in late March 2020. This has nearly halted India's wheels of progress.

Nevertheless, the domestic economy was already facing headwinds due to slowdown in global growth, volatility in international crude oil price, muted demand and sluggish private investments. The GDP growth for FY'20 has slowed down to eleven year low of 4.2% slowing from 6.1% in FY'19. The Real GDP growth for Q4FY20 was 3.1%, as compared to 4.7% growth in the Q3FY20 quarter and a 5.7% growth in Q4FY19.

The support from Government spending continued to aid the economy. The Government's final consumption expenditure grew by 13.6% in Q4FY20 after growing by 14.4% in Q4FY19. As the lockdown continued, manufacturing and services activity came to a standstill in April 2020 resulting in supply side disruptions and demand falling to unprecedented lows that fed into PMI indices going into a free-fall. Agriculture and allied activities, however, showed continued resilience, thanks to robust production and strong buffers stocks of rice and wheat. Good rains predicted for 2020-21 is a bright spot in the agriculture sector. The overall inflation outlook remains benign with economic inactivity leading to broad-based deceleration in price pressures.

RBI has indicated that GDP growth in 2020-21 is estimated to remain in the negative territory as India is seeing a collapse of demand. Various agencies have already lowered their projections for FY21, with some even warning about the possibility of a recession. While World Bank forecast that the GDP for India to shrink by 3.2% in the fiscal year 2020-21, the IMF has slashed its 2020-21 growth projection to 1.9%.

While supply lines are likely to be restored as lockdown is relaxed, demand would take far longer to revive to pre-COVID levels. Going forward, with private expenditure growth dwindling due to the shut-down, labour migration and investment demand contracting due to weak consumption demand, Government expenditure will again be the growth engine in FY 2020-21. However, overall consumption is likely to slow down due to a slump in private consumption. Investment demand is expected to take a hit in this uncertain environment and may curb economic activity in the near future. Monetary policy has been eased significantly since the start of the year and the Government's recent revival package of ₹20 Lakh Crore will help mitigate the damage to aggregate demand.

Developments in the Banking Sector

On a positive note, the asset quality of scheduled commercial banks turned around after a gap of seven

परिवर्तन देखा गया। बैंकिंग क्षेत्र प्रावधानीकरण आवश्यकताओं में कमी के साथ 2019–20 की पहली छमाही में मुनाफे की ओर वापस लौटा, जबकि पुनर्पूंजीकरण ने सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को अपनी पूंजी अनुपात को मजबूत करने में मदद की। बहरहाल, एनबीएफसी क्षेत्र में उथल–पुथल का प्रभाव वित्तीय सेवा उद्योग पर संक्रामक रूप से पड़ा। विभिन्न नियामक सुधारों के बावजूद इसने आस्ति गुणवत्ता के क्षेत्र में चुनौतियों को बढ़ाया है। दिवाला एवं दिवालियापन संहिता (आईबीसी) के माध्यम से समाधान में बढ़ोतरी होने के बावजूद, एनपीए की समस्या बनी रही। बैंकिंग क्षेत्र की दशा एवं दिशा समष्टि अर्थव्यवस्था में होने वाले परिवर्तन के इर्द गिर्द घूमती रही। इस बिंदु पर, जैसा भी हो, उभरती हुई समष्टि अर्थव्यवस्था और कोविड–19 परिदृश्य के आसपास की अनिश्चितता, एक चुनौती प्रस्तुत करती है।

कोविड 19 संकट और भावी दिशा

भविष्य में, आर्थिक परिदृश्य अनिश्चितता से घिरा हुआ है। कोरोना वायरस के खिलाफ लड़ाई अगले कुछ महीनों तक जारी रह सकती है। ''आत्मनिर्भर भारत अभियान'' उपाय का उद्देश्य देश को उभरती चुनौतियों का सामना करने के लिए आत्मनिर्भर बनाना है और सरकार कमजोर वर्गों को सहायता प्रदान करने के लिए आवश्यकता को संतुलित करने की कोशिश कर रही है। बहरहाल, हमारे लिए यह सीखने का समय है और हम अपने समक्ष उपलब्ध सभी अवसरों के प्रति सचेत हैं। भावी समय में, एमएसएमई, कृषि और कृषि–आधारित उद्योग, स्वास्थ्य सेवा आदि विकास और ऋण प्रदान करने हेतु पर्याप्त अवसर प्रदान करते हैं। बैंक समय के भीतर इनका लाभ उठा सकता है और कर्व से आगे बना रह सकता है, क्योंकि देश में सामान्य स्थिति बहाल होने में संभवतः लगभग एक से डेढ़ वर्ष तक लग जाएंगे।

वर्तमान संकट बैंकिंग उद्योग को दूर से काम करने के लिए प्रेरित करेगा जिससे आने वाले दिनों में लागत संरचना को आकार देने की संभावना है। बैंक प्रक्रियाओं, कर्मचारी और कार्यस्थल के अनुकूलन को प्रोत्साहन देने के लिए प्रौद्योगिकी पर अधिक ध्यान देते हुए स्व–सेवा और स्वचालन पहल को तेज करेगा। चूंकि हम आर्थिक मंदी से बाहर आ रहे हैं और अर्थव्यवस्था अपने पथ पर वापस आ रही है, बैंक ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए अच्छी तरह तैयार है।

पंजाब नैशनल बैंक में ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स और युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया का समामेलन

वित्तीय वर्ष 2019–20 सार्वजनिक क्षेत्र के दस बैंकों का चार में समामेलन की घोषणा के दृष्टिकोण से महत्वपूर्ण रहा, जिसका उद्देश्य उन्हें मजबूत और बड़ा बनाना था ताकि वे विकासशील अर्थव्यवस्था की ऋण जरूरतों को पूरा करने के लिए बेहतर स्थिति में हों। दिनांक 1 अप्रैल, 2020 से पंजाब नैशनल बैंक में ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स और युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया को समामेलित किया गया। पंजाब नैशनल बैंक में हमें यह विश्वास है कि समामेलन हमारे हितधारकों के लिए एक मूल्य निर्माता का कार्य करेगा जो हमें "श्रेष्ठता के लिए साथ" लेकर आया है।

समामेलन प्रक्रिया बैंक और इसके ग्राहकों को पैमाना और वृद्धि के अतिरिक्त महत्वपूर्ण लाभ प्रदान करती। यह 18 करोड़ से अधिक ग्राहक आधार के लिए देश भर में 10,910 शाखाओं और 13,797 एटीएम के

years during 2018-19. The banking sector returned to profitability in the first half of 2019-20 and simultaneous reduction in provisioning requirements, while recapitalisation helped Public Sector Banks in shoring up their capital ratios. However, turbulence in the NBFC sector had a contagion effect on the Financial Services Industry. This added to the challenges on the Asset Quality front despite various regulatory reforms. Notwithstanding the enhanced resolutions through the Insolvency and Bankruptcy Code (IBC), the overhang of NPAs remained. The health of the banking sector hinged around a turnaround in macroeconomic conditions. At this tip, however, the evolving macroeconomic and the uncertainty around COVID-19 scenario, presents a challenge.

COVID-19 Crisis and the Way Forward

Going forward, the economic scenario is marked with uncertainty. The battle against coronavirus may last over the next few months. 'Atmanirbhar Bharat Abhiyan' measures aim at making the country self-reliant to face emerging challenges and the Government is trying to balance the need to provide support to vulnerable sections. However, this is also a learning period for us and we are mindful of the opportunities around the corner. Going ahead, MSME, agriculture & agro-based industries, healthcare, etc. present ample opportunities for growth and lending. The Bank may leverage these well within time and remain ahead of the curve, as prospects for return to normalcy in the country are expected by around one to one & a half years.

The current crisis will steer the banking industry to remote working which is likely to shape the cost structure in the days ahead. The Bank will accelerate self-service and automation initiatives through greater focus on technology to foster optimisation of processes, employee and work place. As we emerge from the economic slowdown and the economy is back on its tracks, Bank is well equipped to meet the customers' needs and expectations.

Amalgamation of Oriental Bank of Commerce and United Bank of India into Punjab National Bank

The financial year 2019-20 was significant in view of the announcement of amalgamation of ten Public sector Banks into four, aimed at making them stronger and bigger so that they are better positioned to meet the credit needs of a growing economy. Oriental Bank of Commerce and United Bank of India were amalgamated into Punjab National Bank with effect from April 1, 2020. At Punjab National Bank, we believe that the amalgamation is a value creator for our stakeholders and we have come "Together for the better".

The amalgamation process provides significant benefits to the Bank and its customers besides, providing scale and growth. It has led to an augmented Capacity, Capability and Reach with wider geographical presence

संयुक्त वितरण नेटवर्क तथा 12,733 बीसी सहित व्यापक भौगोलिक उपस्थिति के साथ एक संवर्धित क्षमता, योग्यता और पहुँच का विस्तार करता है।

इस समामेलन ने बैंक को देश का सार्वजनिक क्षेत्र का दूसरा सबसे बड़ा बैंक बना दिया है और जो हमें परिचालन, राजस्व और लागत सहयोग प्राप्त करने में सक्षम बनाएगा ।

परिचालन दक्षता में सुधार करने एवं स्थिर विकास को गति प्रदान करने के लिए, वर्टिकल संगठन संरचना आरंभ की गई है। नए संगठन ढांचे के मुख्य बिंदु निम्नलिखित हैं:–

- कारोबार विकास और ग्राहक सेवा में सुधार पर ध्यान केन्द्रित करने के दृष्टिकोण से व्यावसायिक और नियंत्रण कार्यों को अलग रखा गया है।
- प्रधान कार्यालय में विभागीय वर्टिकल को पुनः व्यवस्थित किया गया है और अंचल कार्यालयों एवं मंडल कार्यालयों की संख्या बढ़कर क्रमशः 24 और 161 हो गई है।
- विभिन्न उधारकर्ता वर्गों की ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए 4–टियर ऋण वितरण मॉडल को अपनाया गया है। 500 करोड़ रुपये से अधिक के एक्सपोजर वाले बड़े कॉरपोरेट उधारकर्ताओं के मामले पर असाधारण रूप से बड़ी कॉरपोरेट शाखाओं में, जबकि ₹50 करोड़ से अधिक और ₹ 500 करोड़ तक के एक्सपोजर वाले बड़े कॉरपोरेट उधारकर्ताओं के लिए बड़ी कॉरपोरेट शाखाओं में कार्रवाई की जाएगी। 1 करोड़ रुपये से अधिक और 50 करोड़ रुपये तक के एक्सपोजर वाले उधारकर्ताओं को मध्य कॉरपोरेट केंद्रों के माध्यम से सेवाएँ दी जाएगी। इसके अलावा, पीएनबी ऋण बिन्दुओं (आरएएम/आईआरएएम) की स्थापना खुदरा, कृषि और एमएसएमई उधारकर्ताओं के लिए 10 लाख रुपये से अधिक और 1 करोड़ रुपये तक की ऋण सुविधाओं को स्वीकृति देने के लिए की गई है। सामान्य बैंकिंग शाखाएं 10 लाख रुपये तक की ऋण सुविधाओं को स्वीकृति देंगी।
- कॉरपोरट, संस्थानों, एचएनआई, एनआरआई से देयता व्यापार के साथ धन प्रबंधन एवं खुदरा व्यवसाय पर ध्यान केंद्रित करने के लिए 50 ग्राहक अधिग्रहण केंद्र हैं।
- केंद्रित वसूली कार्य के लिए अलग से वसूली और समाधान वर्टिकल का गठन किया गया।
- फील्ड स्तर पर जोखिम संस्कृति को मजबूत करने के लिए 24 आंचलिक जोखिम प्रबंधन कक्षों को क्रियाशील किया गया है।

यह सहक्रिया (सिनर्जी) हमें हमारे अत्याधुनिक उत्पादों की प्रति बिक्री के अवसर को बढ़ाने और हमारे व्यापक ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने, वितरण नेटवर्क के अभीष्टतम स्तर, प्रशासनिक कार्यालयों के युक्तीकरण, आईटी संरचना का एकीकरण और संसाधनों की व्यापक स्तर तक पहुंच से प्राप्त होती है। हमारे बैंक की वैश्विक उपस्थिति हमें अपने ग्राहकों की विदेशी मुद्रा आवश्यकताओं को पूरा करने और उनकी बहु–मुद्रा वित्तपोषण की जरूरतों को पूरा करने में सक्षम बनाएगा।

इसके अलावा, समामेलन ने कुशल नेतृत्व के साथ हमारी नेतृत्वकारी टीम को चुस्त बनाया है। हमारा प्रयास एक अगली पीढ़ी के विश्व स्तरीय बैंकिंग संस्थान का निर्माण करना है जो हमारे सभी हितधारकों के लिए मूल्य सृजन करेगा।

with a combined distribution network of 10,910 branches & 13,797 ATMs across India and 12,733 BCs to cater to a base of 18 Crore plus customers.

The amalgamation has propelled the Bank to the position of the second largest Public Sector Bank in the country and will enable us to realize operational, revenue and cost synergies.

In order to improve operational efficiency and provide steady growth momentum, roll out of verticalized organization structure has been undertaken. The salient points of the new organization structure are as under:

- Business and Control functions have been segregated to have focused approach for business development and improve customer service.
- Departmental Verticals at Head Office have been re-organized, and number of Zonal Offices & Circle Offices have been increased to 24 and 161, respectively.
- 4-tier credit delivery model has been adopted to cater to credit needs of various borrower segments. The Large Corporate borrowers having exposure above ₹500 Crore shall be dealt at Exceptionally Large Corporate Branches while Large Corporate borrowers having exposure above ₹50 Crore & upto ₹500 Crore shall be dealt by Large Corporate Branches. The borrowers having exposure above ₹1 Crore and upto ₹50 Crore shall be catered through Mid Corporate Centres. Besides, PNB Loan Points (RAM/iRAM) have been set-up to sanction credit facilities above ₹10 Lakh & upto ₹1 Crore to Retail, Agriculture and MSME borrowers. The General Banking Branches shall sanction credit facilities upto ₹10 Lakh.
- 50 Customer Acquisition Centres have been formed for focusing on liability business from Corporates, Institutions, HNIs, NRIs including Wealth Management and Retail Business
- Separate Recovery & Resolution Vertical formed for focused recovery action.
- 24 Zonal Risk Management Cells operationalized to strengthen the Risk Culture at field level.

The synergies accrue from increased cross-selling opportunities of our State-of-Art Products and Services to our large pool of customers, optimization of distribution network, rationalization of administrative offices, integration of IT infrastructure and access to wider pool of resources. The global footprints of our Bank will enable us to fund foreign exchange requirements of our customers and meet their multi-currency funding needs.

Besides, amalgamation has augmented our leadership team with agile leaders. Our endeavor is to build a Next Generation, World-Class Banking Institution that creates value for all its stakeholders.

अब मैं वित्तीय वर्ष '2020 के दौरान आपके बैंक के कुछ प्रमुख निष्पादन क्षेत्रों पर प्रकाश डालूँगा।

वित्तीय निष्पादनः

चुनौतीपूर्ण वर्ष होने के बावजूद 31 मार्च, 2020 तक बैंक ने ₹ 12,20,000 करोड़ के सकल वैश्विक कारोबार के कीर्तिमान को पार किया है। घरेलू कारोबार में 3.2% की वर्ष–दर–वर्ष वृद्धि हुई, जो मार्च '19 के 11,44,348 करोड़ रुपये से बढ़कर मार्च 20 में ₹ 11,81,538 करोड़ हो गया। बैंक ने मार्च '20 में वर्ष–दर–वर्ष आधार पर 54 बीपीएस के घरेलू कासा हिस्से में सुधार के साथ 44.05% की मजबूत कासा स्थिति को बनाए रखा है। घरेलू जमाएं 4.9% की वर्ष–दर–वर्ष आधार पर वृद्धि के साथ मार्च '20 की समाप्ति तक ₹ 6,86,493 करोड़ हो गई। जमा लागत विगत वर्ष के 5.14% से बढ़कर 5.16% हो गई। सकल घरेलू अग्रिम में वर्ष–दर–वर्ष आधार पर 1.1% की वृद्धि हुई, जो मार्च '20 की समाप्ति तक ₹ 4,95,045 करोड़ हो गया। अग्रिम पर आय विगत वर्ष के 7.72% से बढ़कर वित्तीय वर्ष 20 में 7.82% हो गई।

वित्तीय वर्ष के दौरान, बैंक का परिचालन लाभ 13.4% की वर्ष–दर–वर्ष वृद्धि के साथ ₹ 14,739 करोड़ हो गया। दो वित्तीय वर्षों के अंतराल के बाद, आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष '20 के लिए ₹ 336 करोड़ का शुद्ध लाभ दर्ज किया। वित्तीय वर्ष '20 के दौरान आस्तियों पर आय 0.04% सकारात्मक रही, प्रति शेयर बही मूल्य वित्तीय वर्ष 19 के ₹ 47.2 से बढ़कर ₹ 54.43 हो गया। लागत पर आय का अनुपात भी 47.03% से सुधरकर वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान 44.82% हो गया। मुख्य उत्पादकता मापदंड, प्रति कर्मचारी व्यवसाय ₹ 1680 लाख से बढ़कर मार्च 2020 में ₹ 1821 लाख रुपये हो गया।

आस्ति गुणवत्ता एवं पूँजी पर्याप्तता

आस्ति गुणवत्ता में सुधार बैंक के लिए सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। बैंक आस्ति की गुणवत्ता में सुधार के लिए डिजिटलीकरण का इष्टतम उपयोग कर रहा है और बैंक ने इस उद्देश्य के लिए डिजिटल वेब एप्लिकेशन और मोबाइल ऐप (एम–टच) विकसित किया है। समाधान कक्ष को विशेष रूप से एनपीए खातों की पुनर्संरचना/समाधान और एनसीएलटी मामलों में वसूली के लिए बनाया गया था। इसी तरह, वित्तीय वर्ष 19–20 के दौरान दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए दो विशेष एकबारगी निपटान (ओटीएस) योजनाएं तैयार की गई थी।

आस्ति गुणवत्ता के क्षेत्र में सकेंद्रित प्रयासों के परिणामस्वरूप, बैंक का सकल एनपीए अनुपात 31 मार्च 2019 के 15.50% से घटकर 31 मार्च 2020 को 14.21% हो गया। इसी तरह, शुद्ध एनपीए अनुपात मार्च '19 के 6.56% से घटकर 5.78% हो गया। प्रावधान कवरेज अनुपात (पीसीआर) 31 मार्च 2019 के 74.50% के मुकाबले सुधरकर 77.79% हो गया।

बैंक का पूँजी पर्याप्तता अनुपात 31 मार्च, 2019 के 9.73% के मुकाबले सुधर कर 31 मार्च, 2020 को 14.14% हो गया। मार्च '20 तक टियर– I सीआरएआर 11.90% और टियर– II सीआरएआर 2.24% पर था।

इसे भारत सरकार द्वारा लगाई गई ₹ 16091 करोड़ की पूंजी तथा ₹ 1500 करोड़ के बराबर टियर– II बॉन्ड जारी करके मजबूत किया गया। समामेलन के पश्चात, बैंक की निधि जुटाने की क्षमता में भी वृद्धि होगी।

I would now share with you some of key performance highlights of your Bank during the FY 2020.

Financial Performance:

Despite being a challenging year, the Bank crossed the mile stone of ₹12,20,000 Crore Gross Global Business as on 31st March, 2020. Domestic Business increased by 3.2% on Y-o-Y basis to ₹11,81,538 Crore as on March'20 from ₹11,44,348 Crore as on March'19. The Bank maintained it's strong CASA position with the Domestic CASA Share improving by 54 bps on Y-o-Y basis to 44.05% in March'20. Domestic Deposits increased by 4.9% on Y-o-Y basis to ₹6,86,493 Crore as at the end of March'20. The Cost of Deposits marginally increased to 5.16% from 5.14% last year. Gross Domestic Advances increased by 1.1% on Y-o-Y basis to ₹4,95,045 Crore as at the end of March'20.The Yield on Advances increased to 7.82% in FY 20 from 7.72% last year.

During the Financial Year, Bank's Operating Profit increased Y-o-Y by 13.4% to ₹14,739 Crore. After a gap of two financial years, your Bank registered a Net Profit of ₹336 Crore for the FY 20. While the Return of Assets was positive at 0.04% during FY20, Book value per share improved to ₹54.43 from ₹47.2 in FY19. Cost to Income Ratio also improved to 44.82% during FY2019-20 from 47.03%. The key productivity parameter, Business per employee increased from ₹1680 Lakh to ₹1821 Lakh in March 2020.

Asset Quality and Capital Adequacy

Improvement in asset quality continues to be one of the top priorities for the Bank. Bank is making optimum use of digitalisation towards improvement in asset quality and has developed Digital Web Applications & Mobile App (M-Touch) for this purpose. A Resolution Cell was created to exclusively deal with Restructuring/Resolution of NPA accounts and recovery in NCLT cases. Similarly, two Special One Time Settlement (OTS) Schemes were devised for resolution of stressed assets during FY 19-20.

As a result of focused efforts in the front of asset quality, Gross NPA ratio of the Bank declined to 14.21% as at 31st March 2020 from 15.50% in 31st March 2019. Similarly, Net NPA ratio has declined to 5.78% from 6.56 % in Mar'19. Provision Coverage Ratio (PCR) improved to 77.79% from 74.50% as on 31st March 2019.

The Capital Adequacy ratio of the Bank improved to 14.14% as on 31st March, 2020 from 9.73% in 31st March, 2019. Tier-I CRAR was at 11.90% and Tier-II CRAR was at 2.24% as on March'20.

It was strengthened by a Capital infusion of ₹16091 Crore by the Government of India and the issue of Tier-II Bonds to the tune of ₹1500 Crore. Post amalgamation, Bank's ability to raise funds will also be enhanced.

डिजिटलीकरण और डेटा विश्लेषण क्षमताओं को संवर्धित करना

आपका बैंक सर्वश्रेष्ठ ग्राहक अनुभव देने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने में विश्वास करता है। बैंक ने दक्षता, जोखिम प्रबंधन में सुधार और परिचालन की लागत को कम करने के लिए अपनी आंतरिक प्रक्रियाओं के स्वचालन में निवेश करना जारी रखा है। वर्ष के दौरान, ग्राहक अनुभव में वृद्धि के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस पावर्ड सॉफ्टवेयर सॉल्यूशन, "पीआईएचयू" पीएनबी चैटबॉट का शुभारंभ किया गया। इसी प्रकार, बैंक की एकीकृत मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन 'पीएनबी वन' के उपयोगकर्ता, 31 मार्च 2020 की समाप्ति तक 30 लाख से अधिक हो गए। वित्तीय वर्ष के दौरान, बैंक ने बेहतर ग्राहक सुविधा के लिए कई नई सुविधाएं जोड़ी हैं।

बैंक, न केवल निर्णय लेने और परिचालन उत्कृष्टता को बढ़ावा देने के लिए, बल्कि ग्राहक–आह्लाद को बढ़ाने हेतु व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करने के लिए भी बड़े डेटा और छोटे डेटा दोनों की क्षमता का उपयोग करने पर ध्यान केंद्रित कर रहा है। बैंक के पास विशाल डेटाबेस है और उन्नत इंटरप्राइज डेटा वेयरहाउस प्रौद्योगिकी का उपयोग कर रिपोर्टिंग के लिए स्मार्ट डेटा माइनिंग का लाभ उठाने और उन्नत कारोबार निर्णय समर्थन के लिए सूचना युक्त निर्णय ले रहा है। बैंक की विश्लेषणात्मक क्षमताओं को बढ़ाने के लिए, मशीन लर्निंग और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस जैसी उभरती तकनीकों का उपयोग करते हुए विश्लेषणात्मक प्रौद्योगिकी मंच के साथ सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (सीओई) की स्थापना की गई है। यह नए मूल्य–सृजन एवं प्रति–बिक्री अवसर की पहचान और अनुभूत करने, तथा राजस्व बढ़ाने, लागत कम करने एवं ग्राहक आधार की जोखिम रूपरेखा में सुधार करने के लिए बैंक की विश्लेषणात्मक क्षमता का निर्माण करने हेतु विविध व्यवसायों के साथ काम कर रहा है। डेटा विश्लेषणात्मक साधन का उपयोग करके, बैंक संदर्भ और लक्ष्यीकरण के संदर्भ में अपने डिजिटल प्रभाव को अधिकतम बढ़ाने का प्रयास कर रहा है। मुझे यह साझा करने में खुशी हो रही है कि इस दिशा में बैंक के प्रयासों को पहचान दी गई है और बड़े बैंक की श्रेणी में वित्तीय वर्ष 2019–20 के लिए आईबीए द्वारा "व्यवसाय परिणाम के लिए डेटा विश्लेषण का सर्वोतम उपयोग" हेतु 'रनर अप' पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

एमएसएमई ऋण

अर्थव्यवस्था और बैंक के व्यवसाय में एमएसएमई के महत्व को देखते हुए, आपका बैंक लघु व्यवसायी ग्राहकों को डिजिटलीकरण का लाभ प्रदान करता रहा है। psbloansin59minutes.com के अंतर्गत व्यवसाय में वित्त वर्ष 19 की तुलना में वित्त वर्ष 20 में प्राप्त आवेदनों की तिगुनी संख्या के साथ पर्याप्त वृद्धि दर्ज हुई है। इसके अलावा, पोर्टल पर प्राप्त कुल आवेदनों में से 63% को मंजूरी दी गई। बैंक ने पोर्टल पर मुद्रा ऋण उत्पाद भी विकसित किया है। नए व्यवसायिक आयाम तलाशने के लिए, बैंक ने सह–उत्पत्ति के तहत ऋण मंजूरी भी शुरू कर दी है। इसके अलावा, एनबीएफसी/एचएफसी के अस्थायी आस्ति देयता बेमेल से संबंधित अपनी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने के लिए अपनी आस्तियों की मजबूरन बिक्री का सहारा न लेकर, बैंक ने भारत सरकार की आंशिक ऋण गारंटी योजना के अंतर्गत समूह खरीद के तहत एक योजना तैयार की है। एमएसएमई को सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक, मौजूदा इकाइयों की अस्थायी तरलता समस्या को पूरा करने के लिए मानक खातों के लिए मौजूदा कार्यशील पूंजी एक्सपोजर का

Digitalisation and Augmenting Data Analytics Capabilities

Your Bank believes in leveraging technology for delivering best customer experience. Bank continues to invest in automation of our internal processes to improve efficiency, risk management and reduce cost of operations. During the year, Artificial Intelligence powered software solution, "PIHU" the PNB Chatbot, was introduced for enhanced customer experience. Similarly, Bank's unified mobile banking application 'PNB ONE' application, crossed more than 30 Lakh users as at the end of 31st March 2020. During the financial year, Bank has added many new functionalities for greater customer convenience.

The Bank is focusing on harnessing the power of both big data and small data not only to drive decision-making and operational excellence but also to provide personalized experiences to increase customer delight. Bank has a large Database and is using advanced Enterprise Data Warehouse Technology for leveraging smart data mining for reporting and taking informed decision for enhanced business decision support. To augment Bank's analytics capabilities, a Centre of Excellence (CoE) with analytics technology platform has been set up using emerging technologies like Machine Learning and Artificial Intelligence. It is working with multiple lines of businesses to identify and realize new value-creation and cross-sell opportunity, and to build the Bank's capability in leveraging analytics to increase revenue, reduce costs and improve risk profiling of the customer base. By using Data analytics tool, Bank is practicing to maximize its digital impact in terms of context and targeting. I am happy to share that Bank's efforts in this direction are recognized and has been awarded as 'Runner Up' with IBA award for "Best use of Data Analytics for Business outcome" in Large Bank category for the FY 2019-20.

MSME Lending

Considering the significance of MSME to the economy and the Bank's business, your Bank continued to provide benefit of digitalization to small business customers. The business under psbloansin59minutes.com has shown substantial growth with thrice the number of applications received in FY 20 against FY 19. Moreover, 63% of the total applications received on the portal, have been sanctioned. Bank has also developed Mudra Loan Product on the portal. Towards exploring new business avenues, the Bank has also started sanction of loans under Co-origination. Further, to address temporary asset liability mismatches of NBFCs/HFCs without having to resort to distress sale of their assets for meeting their commitments, Bank has developed a scheme under Pool Buyout under Partial Credit Guarantee Scheme of the GoI. To provide ease to MSMEs, Bank is providing additional Working Capital Limits for Standard Accounts upto 25% of the existing working

25% तक, अतिरिक्त कार्यशील पूंजी सीमाएं प्रदान कर रहा है। अधिक सुविधाजनक ब्याज दर पर ऋण सहायता प्रदान करने के लिए बैंक ने 01.10.2019 से एमएसई ऋणों के लिए रेपो संबद्ध उधार दर की शुरुआत की है और 01.04.2020 से इसे मध्यम उद्यमों को भी प्रदान किया जा रहा है।

रुपांतरण प्रक्रिया

बैंक बदलते वित्तीय परिवेश और ग्राहक आवश्यकताओं के अनुरूप कार्य करने और रूपांतरण के लिए नवोन्मेष कदम उठा रहा है। आंतरिक रुपांतरकारी प्रक्रिया के तहत, तीन पी, यानी लोग (पीपल), प्रक्रियाएं (प्रोसेसेस) एवं उत्पाद (प्रोडक्ट्स) पर फील्ड से प्राप्त सुझावों के अनुसार विभिन्न नवोन्मेषी कदम उठाए गए। कृषि और एमएसएमई केंद्र के रूप में ऋण प्रक्रियाओं में सुधार, स्वचालन के माध्यम से दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन वर्टिकल को मजबूत करना, शाखा परिवेश में सुधार, अंतर्देशीय व्यापार वित्त में सुधार, विपणन संरचना, निरीक्षण और लेखा परीक्षा संबंधी कार्यों को सुदृढ़ करना आदि जैसे विभिन्न परिवर्तनकारी कार्य किए गए। इसके अलावा, समामेलन के मद्देनजर बैंक के आकार में वृद्धि के लिए नियंत्रण तंत्र को मजबूत करने के लिए, संगठन संरचना में सुधार करने, विभिन्न कार्य प्रवाह जैसे ऋण (मंजूरी पूर्व और पश्चात् पृथकीकरण) का संवर्गीकरण आदि जैसे कार्य किए गए ।

जन प्रबंधन

कर्मचारियों के विकास के लिए दूरगामी उपाय किए गए हैं, जिससे यह मान्य होता है कि लोगों का विकास संगठन के विकास की कुंजी है। वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक के निर्बाध परिचालन को सुनिश्चित करने के लिए मार्च 2020 के भीतर ही पदोन्नति प्रक्रिया तेजी से पूरी की गई थी। कार्य निष्पादन प्रबंधन प्रणाली को परिमाणात्मक प्रमुख–दायित्व क्षेत्र (केआरए) के साथ और अधिक वस्तुपरक और प्रणाली संचालित बनाया गया है। क्षमता निर्माण उपाय के रूप में लखनऊ में एक और कर्मचारी प्रशिक्षण महाविद्यालय का शुभारंभ और अग्रणी व्यक्तियों को भविष्योन्मुखी कौशल से सँवारने का कार्य किया गया। बैंक ने वरिष्ठ अधिकारियों के क्षमता प्रतिचित्रण करने के अलावा परिचालनगत जोखिम प्रबंधन उपाय के रूप में अपनी अनिवार्य अवकाश नीति की भी समीक्षा की है। इसके अलावा, उत्कृष्ट कार्यनिष्पादकों को सम्मानित किया गया और भारत तथा विदेशों में प्रशिक्षण के माध्यम से पुरस्कृत किया गया है।

पुरस्कार और सम्मान

मुझे आपके साथ यह साझा करते हुए गर्व हो रहा है कि बैंक के निष्पादन को विभिन्न प्रतिष्ठित मंचों पर सराहना मिली है और कई प्रतिष्ठित पुरस्कार और सम्मान बैंक को मिले हैं। इसके साथ ही, अन्तर्राष्ट्रीय श्रेणी में कुछ चुनिंदा संस्थाओं के बीच आपके बैंक को स्थान मिला है।

प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में, बैंक को पीएनबी वन के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए सर्वाधिक इनोवेट प्रोजेक्ट की श्रेणियों में आईबीए बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार 2020 का विजेता घोषित किया गया। बैंक को बड़े बैंक श्रेणी में व्यवसाय परिणाम के लिए डेटा और विश्लेषण के

capital exposure to existing units to meet-out their temporary liquidity problem. To provide credit assistance at more affordable rate of interest, Bank has introduced Repo Linked Lending Rates for MSE loans from 01.10.2019 and the same has been extended to Medium Enterprises w.e.f. 01.04.2020.

Transformation Exercise

The Bank has been taking initiatives and steps to transform and align with the changing financial environment and customer needs. Under the comprehensive in-house transformational exercise, various initiatives were taken as per the ideas received from the field on three Ps i.e. People, Processes and Products. Various transformational activities were undertaken like revamping of the credit processes in the form of Agriculture and MSME hub, strengthening of Stressed asset Management vertical through automation, improvement in branch ambience, revamping of inland trade finance, marketing structure, strengthening Inspection and Audit function, etc. Besides, to strengthen the control mechanism for increasing size of the bank in view of amalgamation, initiatives like revamping of Organization Structure, verticalization of various workflows like credit (segregation of pre and post sanctions) etc. were undertaken.

People Management

Various measures have been taken for staff development recognizing that people development is the key to organization development. There was accelerated completion of promotion process within the March 2020 itself, in order to ensure uninterrupted Bank's operations during the Financial Year. Performance Management System has also been made more objective and system driven with Quantifiable Key Responsibility Areas (KRAs). Capacity building measures like addition of one staff training college at Lucknow and grooming of leaders with futuristic skills were undertaken. Bank has also reviewed its Mandatory Leave Policy as part of an operational risk management measure apart from undertaking competency mapping of senior officers. Besides, outstanding performers have been recognized and rewarded by way of trainings in India and abroad.

Awards and Recognitions

I am proud to share with you that Bank's performance has been recognized at diverse prestigious platforms and a number of prestigious awards and recognitions have been bestowed upon the Bank. In addition, your bank featured among select few entities in international rankings.

In the area of technology, the Bank was declared winner of IBA Banking Technology Awards 2020 in the categories of most Innovate Project using Technology for PNB One. Bank was also recognized as Runners Up in Best Use of